



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 1 Oktober 2025 sampai 31 Desember 2025

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,98 / 99,56%

Jumlah	170 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 98	
	PEREMPUAN : 72	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0	
	SD : 4	Diploma 2 : 1
	SMP : 3	Diploma 3 : 6
	SMU : 61	S1 : 72
	Diploma 1 : 0	S2 : 22
Pekerjaan	S3 : 1	
	PNS : 7	SWASTA : 67
	TNI : 0	WIRUSAHA : 11
	POLRI : 2	TENAGA KONTRAK : 0
	LAINNYA : 83	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	3,976
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,976
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	3,976

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

**TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE IV OKTOBER - DESEMBER 2025**

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi SKM yang telah dilakukan bahwa beberapa tindak lanjut yang diperlukan terhadap 3 unsur terendah diantaranya;

1. Persyaratan

- Mengenai Persyaratan proses pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan SOP pada masing-masing petugas;
- Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas IA dalam rangka mempersiapkan petugas mengenai pemahaman Persyaratan proses pelayanan adalah dilakukannya Briefing setiap hari yang dilakukan oleh Ketua Pengadilan, Penanggungjawab PTSP, para Panmud, para Kasub dan seluruh petugas PTSP yang pada intinya membahas masalah pelayanan apa yang akan diberikan, bagaimana cara memberikan layanan, dan juga hambatan-hambatan yang terjadi selama bertugas di PTSP yang akan dilaporkan setelah melaksanakan tugas;
- Terhadap petugas PTSP juga telah dilakukan pelatihan-pelatihan guna memberikan pelayanan prima terhadap pengguna layanan;
- Demikian pula Hakim pengawas bidang PTSP juga melakukan pengawasan setiap hari dua kali untuk melihat kinerja para petugas PTSP dan apabila ada permasalahan akan dibahas dalam rapat bagian PTSP dengan penanggungjawab PTSP;
- Mengenai Persyaratan proses pelayanan juga diamanatkan oleh ketua Pengadilan pada saat rapat kinerja bulanan agar petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan sesuai SOP, dimana juga dilakukan penilaian terhadap petugas PTSP setiap bulannya dengan Reward dan Punishment juga diarahkan tentang konsistennya para petugas apabila pelayanan tidak memenuhi waktu/ melebihi batas waktu yang ditetapkan dalam SOP pihak pengguna layanan diberikan Souvenir.

1. Waktu layanan

- Berkaitan dengan waktu pelayanan, jam pelayanan yang berlaku di PTSP pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial Gresik adalah jam 08.00WIB sampai dengan pukul 15.00 WIB;
- Keterlambatan waktu layanan disebabkan beberapa hal yaitu jaringan internet pada PTSP yang terhubung dalam anjungan mandiri tiba-tiba terputus namun segera diselesaikan oleh petugas PTIP;
- Untuk keterlambatan pelayanan tetap dimintakan permintaan maaf dan juga kompensasi karena telah menunggu;
- Untuk jam layanan berkait erat dengan SOP pelayanan sehingga apapun tindakan petugas harus mengikuti SOP sehingga bila jam layanan lebih dari yang tertulis dalam SOP akan diberikan Souvenir dan permintaan maaf atas keterlambatan kepada Pengguna layanan, keterlambatan layanan yang dilakukan Petugas akan selalu dicatat dan dilakukan evaluasi untuk perbaikan layanan ke depan;
- Untuk Souvenir yang diberikan kepada pengguna layanan sudah disediakan souvenir yang berlabel Pengadilan Negeri Gresik.

1. Hasil Layanan

- PTSP dalam bekerja telah melaksanakan SOP masing-masing bidang, untuk produk yang dikeluarkan oleh masing-masing petugas PTSP telah diteliti oleh atasan langsung juga telah diteliti oleh penanggung jawab PTSP, sehingga produk yang keluar adalah yang telah distempel pengadilan yang artinya produk tersebut telah melalui tahap-tahapan sampai diserahkan ke bagian PTSP sehingga produk yang keluar adalah produk yang benar/ sudah benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

Wakil Ketua Pengadilan Negeri Gresik Kelas 1A

TTD

HERIYANTI, S.H., M.Hum.

Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

4 Maret 2026
Ketua Pengadilan Negeri